RESEARCH HIGHLIGHTS

May 2001 Socio-economic Series Issue 83

USER SATISFACTION STUDY OF HOUSING OPTIONS FOR OLDER CANADIANS

Introduction

Right now about six million Canadians are 55 years old or more. By 2021, that number will grow by more than 66 per cent to almost 10 million people. The rapid aging of the Canadian population could result in increasing opportunities for both the private and non-profit sectors to respond to the housing needs and preferences of older Canadians.

Over the past few years Canada Mortgage and Housing Corporation (CMHC) has been working with other government agencies and members of the private and non-private sectors to gain a better understanding of current and future housing markets, to explore promising combinations of housing and support service options, and to identify the kinds of actions that may be necessary to make these options widely available to older Canadians.

This work has contributed to many new and innovative options being made available across Canada. These options include:

- garden suites,
- bi-family units,
- accessory apartments,
- Abbeyfield housing,
- several forms of congregate housing,
- a variety of lifestyle retirement communities, and
- some types of supportive housing.

A number of new financial and tenure options have also emerged, including many variations of the life-lease concept, equity cooperatives, land leases and mixed use and tenure options.

The range and types of housing options is likely to expand and diversify as the housing industry attempts to respond to continuing demographic and socio-economic changes. It is, therefore, very apparent that information about how well current options are meeting a variety of housing and support service needs of older Canadians could be useful to the industry.

Objectives

The main objectives of this research were to carry out user satisfaction studies of some of the newer and most innovative housing options that are available to Canadians 55 years old or more, and to report on the results of the research. It is hoped that this information will be useful to a number of audiences, including housing planners, designers and builders, housing and support service providers, and housing owners, administrators and managers.

The research

The research consisted of conducting user satisfaction studies of six different categories of housing options. A total of 24 case studies, spread among the six categories and all regions of Canada, were conducted. Case studies ranged in size from single family detached dwellings, through projects containing a small number of self-contained dwellings, to large projects containing low- and high-rise apartment buildings. They featured a variety of tenure types ranging from freehold ownership, through rental and condominium, to land leases and life leases.

CMHC SCHL

HOME TO CANADIANS
Canada

Particular emphasis was placed on identifying the types of accommodation and the kinds of features, facilities and support services they offered, and on determining the levels of resident satisfaction with them. Emphasis was also placed on collecting information, feedback and advice on a variety of issues dealing with the planning, design, financing, development and management of the case studies. The six categories examined are:

A. housing options that allow older persons to live in close proximity to their family, such as accessory apartments, garden suites and bi-family units;

B. housing options that comprise a large house shared by 7-10 unrelated persons, each with their own private living quarters, such as Abbeyfield housing, group homes, and other types of shared housing;

C. planned retirement communities, such as retirement subdivisions, retirement residences, mobile home communities, and university-linked retirement communities;

D. housing options that emphasize lifestyle by providing a wide range of social and recreational activities to persons living in low density housing;

E. housing options that provide support services, such as congregate housing, sheltered housing and assisted living; and

F. housing options that guarantee increasing levels of health services, such as continuing care and life-care retirement communities.

Methodology

The sample of case studies for this research resulted from a comprehensive nomination and selection process. A nomination form seeking exemplary and innovative housing projects was mailed to 1,000 key informants across Canada. Additional nominations were requested over the telephone. Once 100 nomination forms were received, they were screened using pre-established criteria.

To qualify, projects had to have been in operation for at least one year, and intended to offer some form of innovation in such areas as project planning and design, financing and tenure, and management and programming. One hundred and thirty-two housing projects were initially identified. Following additional information and a last review, the final sample of 24 case studies was established.

The researchers developed standard data collection tools to gather information from all case studies. This enabled them to collect and organize the data in an orderly fashion and to make comparisons among case studies. Data collection tools included a mail-out information request, a follow-up telephone interview form, an architectural checklist, a project history and management survey questionnaire, a focus group guide, a resident satisfaction survey questionnaire and a walk-and-talk survey form.

Most of the data relating to this research were collected through site visits. The researchers carried out a two-day visit at each of the 24 case study sites. These visits included site observations, and interviews with project personnel and residents. Five hundred and forty-four residents from all the 24 case studies completed a resident satisfaction survey. Researchers also conducted focus group sessions with project stakeholders, which included project administrators and managers, planners, developers, architects, and senior representatives of resident committees.

Findings

The following are the main results of the research. They are grouped in three sets. The first relates to the resident satisfaction survey, the second to the case studies and the third to the housing option categories.

Resident satisfaction survey:

The resident satisfaction survey gathered information from a sample of residents at each of the case study sites, including the location of their previous home, their reasons for moving from their previous home, their reasons for moving into their current home and their level of satisfaction with their current housing.

Forty-four per cent of the respondents had previously lived in the same town or city as their current residence, 21 per cent had lived in the surrounding area, 27 per cent had come from elsewhere in the province, seven per cent from another province, and only one per cent had come from another country.

The most common reasons respondents had for leaving their previous home were:

1. change in health or physical strength (28 per cent);
2. difficulty looking after residence (20 per cent); and
3. wish to be with others of the same age (21 per cent).

102-00777/

The most common reasons respondents gave for moving into their current home were:

1. quality of the dwelling unit (40 per cent);
2. attractiveness of the project (39 per cent);
3. closeness to facilities and services (36 per cent);
4. services available on the premises (36 per cent);
5. recreational facilities and activities (31 per cent);
6. friends or relatives live there (27 per cent); and
7. children or relatives live nearby (27 per cent).

The results of the survey also indicated that the vast majority of the respondents were satisfied with their current housing. Seventy per cent said that they were very happy living there, and 88 per cent that they would repeat the move if they had to do it over.

Case studies:

The case studies varied widely in terms of geographic location. Twenty-nine per cent were located in urban areas, 38 per cent in suburban areas, 25 per cent in small towns and eight per cent in rural areas. Over 70 per cent were located in neighbourhoods where the number of single-family dwellings predominated; the rest were located in neighbourhoods with a mixture of dwelling types.

All of the 24 case studies had a residential character, as opposed to institutional, and many had a particularly distinctive character that reflected the cultural background of their residents. The researchers also found that in 74 per cent of the case studies, the projects blended in with the character of their neighbourhood.

Most of the case studies offered plenty of outdoor space, including gardens and patio space with seating areas; and many offered other amenities, such as hot tubs and shuffleboard courts. The majority also offered parking, which in most cases (63 per cent) was located outdoors.

The types and amounts of interior amenities provided varied from case to case. Nevertheless, 68 per cent of the case studies had a common lounge, 53 per cent a common dining room, 74 per cent a central kitchen, 53 per cent offered common games, 58 per cent had an exercise room, 47 per cent a common laundry room, 32 per cent a clubhouse, 32 per cent a library, 37 per cent an arts-and-crafts area, and 26 per cent a beauty parlour.

The types and sizes of accommodation varied across the six housing option categories and often within the case studies:

- 62 per cent of the case studies had 2-bedroom units;
- 62 per cent of the case studies had 1-bedroom units;
- 29 per cent had one-bedroom-plus-den units;
- 31 per cent had studios or bed sitting rooms; and
- 24 per cent had 2-bedroom-plus-den units.

The amounts and types of special design features also varied broadly. The following were found in at least some of the units:

- separate shower stalls in bathrooms, in 24 per cent of the case studies;
- lever faucet handles in bathrooms, in 54 per cent of the case studies, and in kitchens in 74 per cent;
- grab bars in bathrooms, in 62 per cent of the case studies;
- adjustable shelves in kitchens, in 82 per cent of the case studies; and
- full-height pantries in kitchens, in 62 per cent of the case studies.

Housing option categories:

The six categories of housing options included a wide variety in terms of size, types and forms of housing provided, kinds of support services and amenities offered and methods to deliver them, resident characteristics, and types of management.

Category A (see description on page 2):

The first category included three case studies: an accessory apartment in New Westminster, B.C.; a garden suite in Sackville, N.B.; and a bi-family unit in Québec City, Que. In all three cases, residents expressed a high level of overall satisfaction with their housing. None of the residents was receiving formal support, but all exchanged informal support with their families. Residents and their families provided the following advice for those considering these types of options.

- Make sure that participants are compatible with each other; and formalize arrangements in advance, for example, agree on the portion of the utility bills the senior resident will pay.
- Make sure that participants are going to enjoy privacy, adequate lighting and storage areas, and that the senior residents are going to have control over the thermostat and water heater for their unit.

Category B:

This second category included three case study sites: Vancouver, B.C., Toronto, Ont., and St-Nazaire, Que. Residents at all three sites were generally satisfied with their tenure arrangements. Small unit size was a concern for many, plus less than optimal soundproofing, ventilation, and lighting. Location in terms of convenience and neighbourhood was also a concern, as was a lack of involvement in decision making. Residents provided the following advice.

- Seek knowledgeable Board members and consult with seniors.
- Hire staff with good "people skills."
- Screen potential residents for compatibility with group living.
- Ensure the site is close to shops and services, rooms are large enough for residents' furniture, office space is ample, and residents have input to such details as decor.

Category C:

The third category included four case study sites: Salt Spring Island, B.C.; Vineland, Ont.; Airdrie, Alta.; and Saanich, B.C. The majority of residents expressed a high level of overall satisfaction with the project and their tenure arrangement. Residents had the following advice.

- Do not skimp on quality.
- Provide detailed project information, and complete communal areas, for example, the clubhouse, before showing any units.
- Commit to long-term maintenance and 24-hour security.
- Have a tenure "exit agreement" that reflects residents' needs.
- Provide a protected front "drop-off" area.
- Design indoor common areas to absorb noise, and have natural light and an attractive view.
- Design individual units with full-height kitchen pantry cupboards and deep drawers (not shelves); low-sill tubs or walk-in showers, large medicine cabinets and bathroom grab bars; and wide hallways that accommodate the use of mobility aids.

Category D:

The fourth category included three case study sites: New Glasgow, N.S.; Rae-Edzo, N.W.T.; and Kelowna, B.C. Residents in all three sites were highly positive about the design and location of their project. They provided the following advice.

- Know your market regarding local climate, demographics, service needs and political/planning parameters.
- Have an on-site manager.
- Support aging-in-place through good design (e.g. no stairs or "crawl space" storage).
- Include design features to facilitate social interaction, for example, a front porch, a clubhouse or a walking path.
- Provide overhead lights as well as wall outlets, a freezer outlet, two bedrooms, ample insulation between units; and avoid cross-drafts in cold climates.

Category E:

The fifth category included seven locations: Winnipeg, Man.; Toronto, Nepean and Fenelon Falls, Ont.; Québec City and Montréal, Que.; and Edmonton, Alta. Project size was not a negative factor, as both the largest and the smallest projects received good ratings. Residents' dissatisfaction centred on small unit size and the quality of soundproofing, ventilation and/or lighting. Residents offered the following advice.

- Recognize this is also a service business not a "housing only" business.
- Seek staff in the hospitality, not the health care field.
- Remember you are selling to seniors' children, not just to seniors.
- Involve community associations, government agencies, local politicians, and health-care providers.
- Consider renting space to commercial interests.
- Keep detailed records to retain a "corporate memory."
- Be aware that tenants are covered by landlord-tenant acts.
- Locate close to downtown at "the centre of things."
- Cluster administration and amenity spaces for cohesiveness.
- Provide parking for service providers as well as residents.
- Minimize corridor lengths, provide an elevator and hallways large enough for a rigid stretcher

Category F:

The sixth category of housing options included four locales: Yellowknife, N.W.T.; Brampton and Guelph, Ont.; and Sherwood, P.E.I. At all four sites, at least 88 per cent of the residents would still move there again. Residents—

the vast majority (92 per cent) being renters—provided the following advice.

- Research housing and support solutions worldwide.
- Select a multi-disciplinary Board with financial expertise, and involve the community in grass-roots consultation/planning.
- Purchase more ground space than appears necessary to allow for future expansion.
- Provide plenty of interior amenity space. In the common dining room, provide a separate "dish room" so dishes are not stacked in the dining room.
- Provide plenty of food storage space in climates where it is difficult to get out in winter, individually-controlled hot water valves, and non-gas stoves (leaks are a worry).
- Provide emergency call touch-strips in baseboards rather than call bells on walls since help is usually needed when a senior has fallen.
- Design units to accommodate "a lifetime of collecting possessions," including china and curio cabinets.

Conclusions and Recommendations

Despite the wide range of housing options included in this research, the following common recommendations emerged from the feedback received from residents and other stakeholders.

Overall:

- Housing options for older Canadians should be varied and supportive of the wide range of needs and preferences of potential residents from the very active to the very frail.
- Housing should blend in with the character of its neighbourhood and allow older people to remain in familiar environments. Remember that moving from the family home can be traumatic and can threaten their autonomy, so ease the transition into a new home of which they can be proud.
- Create varied and flexible space with ample amenities, storage, office space and support services where older people can maintain continuity and independence.
- Make services as flexible as possible so residents can customize support packages as needs wax and wane.
- Older people want to have a say in the choices and features of their living environments and they can contribute valuable input. Therefore, allow them to participate in the creation as well as the management of their environment.

Development:

- Create a strong, multi-disciplinary Board/team, prepared to work hard and commit over the long term. Include legal, financial, health, real estate, hospitality and housing expertise.
- Involve the community to ensure their support and your credibility. This means local seniors, agencies, government, business and politicians.
- Do your homework, such as data gathering on target user groups, climate, planning/regulatory environment, real estate situation, health care services and housing projects similar to yours.

Management:

- Hire staff with "people skills" and treat them with flexibility and respect. Personality and staff continuity are important.
- Formalize the nature and expectations of all relationships, for example, among business and government partners, between residents and management.
- Prepare for the time when residents may not be able to continue living safely in your project by developing "exit policies."
- Understand the emotional aspect of a senior's decision to move to a more supportive living environment.

Social:

- Screen potential residents carefully if a "community atmosphere" is essential to the residence.
- Facilitate, but do not regulate, support and surveillance among neighbours.
- Develop and maintain good relationships with your neighbours in the larger community.

Design:

- Know for whom you are designing and have a clear vision of the type of community you want to create.
- Design for beyond the immediate market needs, taking into consideration the varied and changing needs and preferences of older people. To achieve this, ensure that your project offers the necessary physical accessibility, mobility and adaptability design features right from the start.

- Remember that older people want security and support without sacrificing self-determination and privacy, and that they want to live in home-like, not institution-like, environments, no matter how frail they may become.
- Provide outside gathering places that are protected from inclement weather conditions, and inside common spaces that have attractive views and abundant natural light.

Project Manager: Luis Rodriguez

Research Consultant: Simon Fraser University

Housing Research at CMHC

Under Part IX of the *National Housing Act*, the Government of Canada provides funds to CMHC to conduct research into the social, economic and technical aspects of housing and related fields, and to undertake the publishing and distribution of the results of this research.

This fact sheet is one of a series intended to inform you of the nature and scope of CMHC's research.

To find more *Research Highlights* plus a wide variety of information products, visit our Website at

www.cmhc-schl.gc.ca

or contact:

Canada Mortgage and Housing Corporation
700 Montreal Road
Ottawa, Ontario
K1A 0P7

Phone: 1 800 668-2642
Fax: 1 800 245-9274

OUR WEB SITE ADDRESS: www.cmhc-schl.gc.ca

Although this information product reflects housing experts' current knowledge, it is provided for general information purposes only. Any reliance or action taken based on the information, materials and techniques described are the responsibility of the user. Readers are advised to consult appropriate professional resources to determine what is safe and suitable in their particular case. CMHC assumes no responsibility for any consequence arising from use of the information, materials and techniques described.

60975

LE POINT EN RECHERCHE

Mai 2001 Série socio-économique N° 83

ÉTUDE SUR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS À L'ÉGARD DES CHOIX DE LOGEMENTS POUR LES CANADIENS ÂGÉS

Introduction

À l'heure actuelle, environ six millions de Canadiens sont âgés de 55 ans ou plus. D'ici 2021, ce nombre augmentera de plus de 66 % pour atteindre près de 10 millions de personnes. Le vieillissement rapide de la population canadienne pourrait offrir au secteur privé et au secteur de logement sans but lucratif l'occasion de donner suite aux besoins de logement et aux préférences des Canadiens plus âgés.

Depuis quelques années, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) travaille avec d'autres organismes gouvernementaux et des membres des secteurs privé et non privé, afin de mieux comprendre les marchés du logement actuels et futurs, explorer des combinaisons prometteuses de choix de logement et de services de soutien, et cerner les mesures à instaurer pour que ces options soient mises à la disposition d'un grand nombre de Canadiens âgés.

Ce travail a suscité partout au Canada beaucoup d'options nouvelles et innovatrices, tels les pavillons-jardins, les logements bi-familiaux, les appartements accessoires, les maisons de type Abbeyfield, plusieurs formes de logements-foyers, diverses collectivités de retraite et certains types de logements en milieu de soutien. Plusieurs nouvelles options en matière de financement et de mode d'occupation sont également apparues, notamment de nombreuses variations sur le thème du bail viager, les coopératives avec participation à la mise de fonds, les baux fonciers et les options regroupant un mélange d'utilisations et de modes d'occupation.

L'éventail des choix de logement va vraisemblablement s'accroître et se diversifier à mesure que le secteur de l'habitation tentera de suivre l'évolution constante sur le plan démographique et socio-économique. Il est donc important pour l'industrie de savoir dans quelle mesure les options actuelles répondent aux divers besoins de logement et de services de soutien des Canadiens âgés.

Objectifs

Les principaux objectifs de cette recherche étaient de procéder à des études de satisfaction des utilisateurs à l'égard de certains des choix de logement les plus nouveaux et les plus innovateurs, offerts aux Canadiens de 55 ans et plus, et de faire rapport des résultats de cette recherche. Nous espérons que cette information sera utile à divers publics, dont les urbanistes, les concepteurs et les constructeurs de logements, les fournisseurs de logements et de services de soutien ainsi que les propriétaires, administrateurs et gestionnaires de logements.

La recherche

La recherche a consisté en des études de satisfaction des utilisateurs de six catégories différentes de choix de logement. Au total, 24 études de cas, réparties entre les six catégories et toutes les régions du Canada, ont été réalisées. L'envergure des études de cas variait depuis les études sur les maisons individuelles unifamiliales, aux ensembles comportant plusieurs logements autonomes et jusqu'aux vastes ensembles comprenant des immeubles d'appartements de faible hauteur et des tours d'habitation. On y trouve une variété de modes d'occupation : propriété simple, logements locatifs et logements en copropriété, baux fonciers et baux viagers.

Nous avons pris bien soin de distinguer les sortes de logements, les caractéristiques, les aménagements et les services de soutien offerts, et de déterminer le niveau de satisfaction des résidants dans chaque cas. Nous avons aussi recueilli de l'information, des commentaires et des conseils sur divers sujets touchant à la planification, à la conception, au financement, à l'aménagement et à la gestion des études de cas. Les six catégories examinées sont les suivantes :

SCHL CMHC

AU COEUR DE L'HABITATION
Canada

A. les choix de logements qui permettent aux personnes âgées de demeurer en étroite proximité avec leur famille, comme les appartements accessoires, les pavillons-jardins et les logements bi-familiaux;

B. les choix de logements qui englobent une grande maison occupées par 7 à 10 personnes sans lien de parenté, chacune ayant sa propre chambre, comme les maisons Abbeyfield, les foyers de groupe et d'autres sortes de logements partagés;

C. les collectivités de retraite planifiées, comme les villages de retraités, les résidences de retraite, les collectivités de maisons mobiles et les collectivités de retraite liées à une université;

D. les choix de logement qui mettent l'accent sur un mode de vie en offrant une vaste gamme d'activités sociales et récréatives à des personnes habitant des logements à faible densité;

E. les choix de logements qui offrent des services de soutien, comme les logements-foyers, les logements protégés et les résidences-services;

F. les choix de logement qui garantissent un niveau croissant de services de santé, comme les centres de soins de longue durée et les communautés de soins à vie.

Methodologie

L'échantillon d'études de cas pour cette recherche est l'aboutissement d'un processus global de nomination et de sélection. Un formulaire de nomination portant sur des ensembles de logements exemplaires et innovateurs a été posté à 1 000 informateurs clés dans tout le Canada. Nous avons aussi demandé d'autres nominations par téléphone. Après avoir reçu 100 formulaires de nomination, nous les avons triés d'après des critères de sélection préétablis.

Pour être admissibles, les ensembles devaient être ouverts depuis au moins un an et viser une certaine forme d'innovation dans des domaines comme la planification et la conception, le financement et le mode d'occupation ou la gestion et la programmation. Au départ, 132 ensembles de logements ont été retenus. Après réception de renseignements supplémentaires et un dernier examen, l'échantillon définitif de 24 études de cas a été choisi.

Nous avons mis au point des outils normalisés de collecte des données pour toutes les études de cas, ce qui nous a permis de recueillir et d'organiser les données d'une façon ordonnée et de procéder à des comparaisons entre les études de cas. Ces outils comprenaient une demande d'information expédiée par la poste, un formulaire pour une entrevue téléphonique de suivi, une liste de points à vérifier touchant le bâtiment, un questionnaire sur l'histoire et la gestion de l'ensemble, un guide de groupe de discussion, un questionnaire d'enquête sur la satisfaction des résidants et un questionnaire d'enquête.

La plupart des données pour cette recherche ont été recueillies à l'occasion de visites sur les lieux. Les enquêteurs ont effectué une visite de deux jours à chacun des 24 emplacements. Ces visites comprenaient l'observation des lieux et des entrevues avec le personnel et les résidants. Au total, 544 résidants des 24 ensembles faisant l'objet des études de cas ont rempli le questionnaire d'enquête sur la satisfaction. Les enquêteurs ont aussi organisé des groupes de discussion avec les intervenants, soit les administrateurs et gestionnaires des ensembles, les urbanistes, les promoteurs, les architectes et des représentants des comités de résidants.

Conclusions

Voici les principaux résultats de la recherche, regroupés sous trois rubriques : l'enquête sur la satisfaction des résidants, les études de cas et les catégories de choix de logement.

L'enquête sur la satisfaction des résidants :

L'enquête sur la satisfaction des résidants a recueilli de l'information de la part d'un échantillon de résidants de chacun des ensembles visés par l'étude de cas, notamment le lieu de résidence précédente, la raison pour laquelle ils sont partis, les raisons pour lesquelles ils ont choisi leur résidence actuelle et leur niveau de satisfaction à l'égard de celle-ci.

Quarante-quatre pour cent des résidants ont précédemment habité la même ville, 21 % ont habité dans les environs, 27 % viennent d'ailleurs dans la province, 7 % d'une autre province et seulement 1 % d'un autre pays.

Les raisons les plus souvent mentionnées par les résidants pour avoir quitté leur résidence précédente sont les suivantes :

1. changement sur le plan de la santé ou de la force physique (28 %);
2. difficulté de tenir maison (20 %); et
3. désir d'être avec des personnes du même âge (21 %).

Les raisons le plus souvent mentionnées par les résidants pour avoir choisi leur résidence actuelle sont les suivantes :

1. la qualité du logement (40 %);
2. l'attrait de l'ensemble (39 %);
3. la proximité des installations et services (36 %);
4. les services offerts sur place (36 %);
5. les installations et activités de loisirs (31 %);
6. vivre avec des amis ou des parents (27 %); et
7. vivre à proximité des enfants ou de parents (27 %).

L'enquête révèle aussi que la grande majorité des répondants sont satisfaits de leur logement actuel, 70 % déclarant y être très heureux et 88 % qu'ils feraient le même choix s'il y avait lieu.

Les études de cas :

Les études de cas portent sur une grande variété d'emplacements géographiques. Vingt-neuf pour cent des ensembles sont situés dans des zones urbaines, 25 % dans des petites villes et 8 % dans des zones rurales. Plus de 70 % sont situés dans des quartiers où les logements individuels prédominent, les autres dans des quartiers présentant un mélange de sortes de logements.

Les 24 ensembles étudiés ont un caractère résidentiel plutôt qu'institutionnel, et beaucoup présentent des caractéristiques distinctives qui reflètent les antécédents culturels des résidants. Les enquêteurs ont aussi constaté que 74 % des ensembles s'harmonisent bien avec le quartier.

La plupart des ensembles offrent beaucoup d'espaces extérieurs, notamment des jardins et des patios avec des endroits pour s'asseoir; beaucoup offraient d'autres agréments, comme des cuves thermales et des jeux de galet (shuffleboard). La majorité offrent aussi des places de stationnement, mais le plus souvent (63 %) à l'extérieur.

La variété des aménagements intérieurs oscille d'un cas à l'autre. Toutefois, 68 % des ensembles ont un salon commun, 53 % une salle à manger commune, 74 % une cuisine centrale, 53 % des jeux communs, 58 % une salle d'exercice, 47 % une salle de lessive commune, 32 % une salle de réunion, 32 % une bibliothèque, 37 % une aire d'artisanat et 26 % un salon de coiffure.

La sorte et la taille des logements varie d'une catégorie à l'autre et souvent dans un même ensemble :

- 62 % des comptent offrent des logements de 2 chambres à coucher;
- 62 % des ensembles comptent des logements de 1 chambre à coucher;
- 29 % des ensembles comptent des logements de 1 chambre à coucher plus un coin détente;
- 31 % des ensembles comptent des studios ou des chambres-salons; et
- 24 % des ensembles comptent des logements de 2 chambres à coucher plus un coin détente.

Le nombre et la nature des particularités techniques varient aussi considérablement. Les éléments suivants se retrouvent dans au moins certains des logements :

- cabines de douches séparées dans les salles de bain dans 24 % des cas;
- manettes de robinets à levier dans la salle de bain, dans 54 % des cas et dans la cuisine dans 71 % des cas;
- barres d'appui dans la salle de bain, dans 62 % des cas;
- tablettes réglables dans la cuisine, dans 82 % des cas; et
- garde-manger pleine hauteur dans la cuisine, dans 62 % des cas.

Les catégories de choix de logement :

Les six catégories de choix de logement présentent une grande variété à plusieurs points de vue : la taille, les sortes et les formes de logement, les sortes de services de soutien et les agréments offerts et les moyens de les fournir, les caractéristiques des résidants et les sortes de gestion.

Catégorie A : (voir la description à la page 2):

La première catégorie comprend trois études de cas : un appartement accessoire à New Westminster (C.-B.), un pavillon-jardin à Sackville (N.-B.) et un logement bi-familial à Québec (Qué.). Dans les trois cas, les résidants expriment un niveau élevé de satisfaction. Aucun des résidants ne reçoit de soutien formel, mais tous échangent un soutien informel avec leur famille. Les résidants et leurs familles offrent les conseils suivants à ceux qui envisagent des options de ce genre.

- S'assurer que les participants sont compatibles; prévoir les dispositions d'avance, par exemple se mettre d'accord sur la portion de la facture d'électricité que la personne âgée devra payer.
- S'assurer que les participants bénéficieront d'intimité, d'un bon éclairage et d'espaces de rangement suffisants, et que le résidant âgé pourra choisir lui-même le réglage du thermostat et du chauffe-eau de son logement.

Catégorie B :

La seconde catégorie comprend trois études de cas : à Vancouver (C.-B.), à Toronto (Ont.) et à St-Nazaire (Qué.). Dans les trois cas, les résidants sont généralement satisfaits des dispositions. Beaucoup se plaignent de la petite taille des logements, de l'insonorisation, de la ventilation et de l'éclairage. Certains préféreraient un emplacement plus commode et un autre quartier, d'autres voudraient participer davantage à la prise de décisions. Les résidants offrent les conseils suivants :

- Communiquer avec des membres du conseil qui sont bien au courant et consulter les personnes âgées.
- Choisir des employés qui ont de bonnes compétences humaines.

- Trier les résidants éventuels en fonction de leur compatibilité pour la vie de groupe.
- Veiller à ce que le foyer soit situé près des magasins et des services, que les chambres soient assez grandes pour les meubles des résidants, prévoir un bureau assez grand et consulter les résidants sur des choses comme la décoration.

Catégorie C :

La troisième catégorie comprend quatre études de cas : à Salt Spring Island (C.-B.), Vineland (Ont.), Airdrie (Alb.) et Saanich (C.-B.) La majorité des résidants se disent très satisfaits de l'ensemble et du mode d'occupation. Ils offrent les conseils suivants :

- Ne pas ménager la qualité.
- Fournir des informations détaillées et terminer les aires communes, telles le chalet, avant de faire visiter des logements.
- S'engager à un entretien à long terme et à un service de sécurité de 24 heures sur 24.
- Prévoir une disposition permettant aux résidants de modifier leur mode d'occupation, en fonction de leurs besoins.
- Prévoir une aire de débarquement protégée à l'avant.
- Les aires communes intérieures devraient absorber les bruits, être éclairées par la lumière du jour et offrir une belle vue.
- Chaque logement devrait avoir un garde-manger pleine hauteur et des tiroirs profonds (pas des tablettes); une baignoire à rebord bas ou cabine de douche de plain-pied, une grande pharmacie et des barres d'appui dans la salle de bains; des corridors larges pour accommoder les moyens de déplacement.

Catégorie D :

La quatrième catégorie comprend trois études de cas : à New Glasgow (N.-É.), à Rae-Edzo (T.N.-O.) et à Kelowna (C.-B.). Les résidants des trois ensembles sont très heureux de la conception et de l'emplacement de leur ensemble. Ils offrent les conseils suivants :

- Apprenez à connaître votre marché - climat, facteurs démographiques, besoins de services et paramètres politiques et d'urbanisme.
- Prévoir un gestionnaire sur les lieux.
- Aider les gens à vieillir à domicile, grâce à une bonne conception des lieux (p. ex., pas d'escaliers ni de rangement dans les vides sanitaires).
- Prévoir des éléments pour favoriser l'interaction sociale, par exemple un perron, un chalet ou un sentier pedestre.
- Prévoir un éclairage au plafond en plus des prises murales, une prise pour le congélateur, deux chambres à coucher, une bonne isolation entre les logements et éviter les sources de courants d'air dans les climats froids.

Catégorie E :

La cinquième catégorie comprend sept études de cas : à Winnipeg (Man.); à Toronto, à Nepean et à Fenelon Falls (Ont.); à Québec et à Montréal (Qué.) et à Edmonton (Alb.). La taille de l'ensemble n'est pas un facteur négatif, car le plus grand et le plus petit méritent tous les deux une bonne cote. L'insatisfaction des résidants porte surtout sur la petite taille des logements et la qualité de l'insonorisation, de la ventilation et de l'éclairage. Les résidants offrent les conseils suivants :

- Bien reconnaître qu'il s'agit aussi d'un commerce de services et non pas seulement d'un commerce de logements.
- Recruter du personnel du domaine de l'hôtellerie et non de la santé.
- Ne pas oublier que vous ne vendez pas seulement aux personnes âgées, mais aussi à leurs enfants.
- Faire participer les associations communautaires, les organismes gouvernementaux, les politiciens locaux et les fournisseurs de soins de santé.
- Envisager la possibilité de louer des locaux à des commerces.
- Tenir des dossiers détaillés pour conserver une « mémoire d'entreprise ».
- Bien comprendre que les locataires sont couverts par les lois sur la location immobilière.
- S'installer près du centre-ville, « là où il y a de l'action ».
- Regrouper les locaux d'administration et les aires d'agrément.
- Prévoir un stationnement pour les fournisseurs de services aussi bien que pour les résidants.
- Réduire au minimum la longueur des corridors, prévoir un ascenseur et des corridors assez larges pour une civière.

Catégorie F :

La sixième catégorie comprend quatre études de cas : à Yellowknife (T.N.-O.); à Brampton et à Guelph (Ont.) et à Sherwood (Î.-P.-É.). Aux quatre endroits, au moins 88 % des résidants feraient à nouveau le même choix. Les résidants, dont la très grande majorité sont locataires, offrent les conseils suivants :

- Faire des recherches sur le logement et les services de soutien dans le monde entier.

- Choisir un conseil d'administration multidisciplinaire possédant des connaissances financières et faire participer la collectivité à la consultation et à la planification avec la base.
- Acheter un terrain plus grand que ce qui semble nécessaire, pour permettre une expansion future.
- Prévoir beaucoup de locaux d'agrément à l'intérieur. Dans la salle à manger commune, prévoir un coin à part pour ne pas que les gens empilent la vaisselle dans la salle à manger.
- Prévoir beaucoup de rangement pour la nourriture là où le climat rend difficile de sortir en hiver, des soupapes à contrôle individuel pour l'eau chaude et des cuisinières autres qu'au gaz (par crainte des fuites).
- Pour les appels d'urgence, prévoir des bandes tactiles sur les plinthes plutôt que des boutons de sonnerie sur les murs, puisque c'est d'ordinaire après une chute qu'un résidant appelle à l'aide.
- Prévoir de l'espace pour les armoires vitrées et pour ranger les objets de collection amassés tout au long d'une vie, notamment la vaisselle.

Conclusions et recommandations

Compte tenu du vaste éventail de choix de logements étudiés ici, les commentaires des résidants et des intervenants permettent de dégager des recommandations communes.

Globalement :

- Les choix de logement offerts aux Canadiens âgés devraient être variés et correspondre au vaste éventail de besoins des résidants éventuels, depuis les plus actifs jusqu'aux plus fragiles.
- Les logements devraient s'harmoniser avec les alentours et permettre aux personnes âgées de demeurer dans un cadre familier. Ne pas oublier que le fait de quitter sa maison peut être traumatisant et menacer l'autonomie : faciliter la transition vers un nouveau chez-soi dont le résidant puisse être fier.
- Créer un espace varié et adaptable, avec beaucoup d'agréments, de rangement, d'espace de bureau et de services de soutien où les personnes âgées puissent maintenir la continuité et l'autonomie.
- Rendre les services aussi souples que possible, de sorte que les résidants puissent adapter les services aux fluctuations de leurs besoins.
- Les personnes âgées veulent avoir leur mot à dire dans les choix et les éléments de leurs milieux de vie, et leur apport peut être précieux. C'est pourquoi il faut les laisser participer à la création aussi bien qu'à la gestion de leur environnement.

Aménagement :

- Constituer une équipe ou un conseil d'administration solide, multidisciplinaire, prêt à travailler fort et à s'engager à long terme. Inclure des compétences dans les domaines du droit, des finances, de la santé, de l'immobilier, de l'hôtellerie et de l'habitation.
- Faire participer la collectivité pour obtenir son appui et assurer sa propre crédibilité. Cela signifie les personnes âgées, les organismes, les gouvernements, les gens d'affaires et les politiciens.
- Bien faire ses devoirs : collecte de données sur les groupes cibles d'utilisateurs, le climat, le cadre d'urbanisme et de planification, la situation de l'immobilier, les soins de santé et les ensembles de logements semblables.

Gestion :

- Engager des employés qui ont des compétences humaines et les traiter avec souplesse et respect. La personnalité et la continuité des employés sont importantes.
- Officialiser la nature et les attentes pour toutes les relations, par exemple entre les partenaires commerciaux et gouvernementaux, entre les résidants et la direction.
- Rédiger des « politiques de sortie » pour le moment où il ne sera plus sécuritaire pour les résidants de continuer à vivre dans l'ensemble.
- Comprendre les facteurs émotifs qui entourent la décision que prend la personne âgée de s'installer dans un milieu plus protégé.

Social:

- Trier soigneusement les résidants si une « atmosphère communautaire » est essentielle à la résidence.
- Faciliter, sans pourtant réglementer, le soutien et la surveillance entre les voisins.
- Créer et maintenir de bonnes relations avec nos voisins dans la société.

Conception :

- Savoir qui seront nos clients et avoir une vision claire du genre de collectivité visée.
- Ne pas se restreindre aux besoins immédiats du marché, mais tenir compte des préférences et des besoins variés et changeants des personnes âgées. À cette fin, veiller à offrir dès le début les éléments qui assureront l'accessibilité physique, la mobilité et l'adaptabilité.
- Ne pas oublier que les personnes âgées recherchent la sécurité et le soutien sans sacrifier l'autonomie et

l'intimité, et qu'elles souhaitent vivre dans un cadre résidentiel et non institutionnel, quelle que soit leur perte d'autonomie.

- À l'extérieur, prévoir des lieux de rencontre à l'abri des intempéries et à l'intérieur des espaces communs possédant une vue attrayante et beaucoup de lumière naturelle.

Directeur de projet : Luis Rodriguez

Consultants : université Simon Fraser

Recherche sur le logement à la SCHL

Aux termes de la partie IX de la *Loi nationale sur l'habitation*, le gouvernement du Canada verse des fonds à la SCHL afin de lui permettre de faire de la recherche sur les aspects socio-économiques et techniques du logement et des domaines connexes, et d'en publier et d'en diffuser les résultats.

Le présent feuillet documentaire fait partie d'une série visant à vous informer sur la nature et la portée du programme de recherche de la SCHL.

Pour consulter d'autres feuillets *Le Point en recherche* et pour prendre connaissance d'un large éventail de produits d'information, visitez notre site Web à

www.cmhc-schl.gc.ca

ou communiquez avec la

Société canadienne d'hypothèques et de logement
700, chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7

Téléphone : 1 800 668-2642
Télécopieur : 1 800 245-9274

NOTRE ADRESSE SUR LE WEB : www.cmhc-schl.gc.ca

Bien que ce produit d'information se fonde sur les connaissances actuelles des experts en habitation, il n'a pour but que d'offrir des renseignements d'ordre général. Les lecteurs assument la responsabilité des mesures ou décisions prises sur la foi des renseignements contenus dans le présent ouvrage. Il revient aux lecteurs de consulter les ressources documentaires pertinentes et les spécialistes du domaine concerné afin de déterminer si, dans leur cas, les renseignements, les matériaux et les techniques sont sécuritaires et conviennent à leurs besoins. La SCHL se dégage de toute responsabilité relativement aux conséquences résultant de l'utilisation des renseignements, des matériaux et des techniques contenus dans le présent ouvrage.

61170